

# Без бумажной ВОЛОКИТЫ

Российские ритейлеры всерьез заинтересовались СЭД (системами электронного документооборота). С ними мечты избавиться от гор бумаги становятся реальностью. В целом бизнес-процессы после внедрения СЭД ускоряются. Кроме того, контролировать электронный документооборот проще, чем бумажный. Число ритейлеров компаний, использующих средства электронного обмена деловыми данными, постоянно растет, при этом они стремятся работать с поставщиками, которые также освоили новую систему.

**АВТОР:** Наталья Николаева



**И**нтерес ритейлеров и поставщиков систем электронного документооборота (количество которых за последние три года существенно возросло) можно назвать взаимным. «Ритейл является главным драйвером определенных сценариев использования СЭД, таких, например, как межкорпоративный обмен юридически значимыми документами. Точно так же, как финансовые институты стали в свое время инкубатором для систем управления потоками работ (workflow), или бизнес-процессами в собственном смысле этого слова», – отмечает директор по развитию бизнеса компании TerraLink Александр Бейдер.

«Это системы, актуальные для всех, но с некоторыми отраслевыми особенностями, – дополняет Сергей Плаунов, руководитель направления BPM & ECM компании «КРОК». По его словам, чаще всего эти особенности отражаются на видах документации, которой обмениваются организации. Например, для коммерческих компаний, включая ритейлеров, первым делом автоматизируется договороборот, а для госструктур на первом месте стоят организационно-распорядительная документация и переписка. Кроме того, торговым предприятиям чаще всего нужны электронные хранилища документации, в частности бухгалтерской «первички».

«Необходимость проектов по внедрению СЭД в последние два года становится очевидной как для ИТ-директоров, так и для собственников бизнеса, наверное, поэтому о них действительно говорят практически на любой ИТ-конференции, – уверяет Максим Гапоненко, куратор проектов по направлению СЭД компании «Первый БИТ».

## МНОГО БУКВ

Когда говорят об электронном документообороте, упоминают далеко не один термин. Традиционно считается, что СЭД – система электронного документооборота – русскоязычный синоним для EDMS (Electronic Document Management System) и означает программное средство для организации работы с электронными документами, обеспечивающее их создание, изменение, поиск и доступ к ним сотрудников в соответствии с их степенью допуска. Причем под электронными документами понимают неструктурированный поток данных: текста, аудио, изображений – всего того, что можно найти в компьютере офисного работника.

А вот аббревиатура ECM – Enterprise content management, или управление корпоративным контентом – означает более общее понятие, чем СЭД. Исследовательская компания Gartner, которая, как считается, и придумала этот термин, заменила им бывшее управление документами. ECM, так же, как и СЭД, управляет потоком документов, поддерживает совместную работу с ними, но, кроме того, имеет функции сканирования документов, взаимодействия с динамическим и web-контентом, автоматизирует правила и нормы хранения для тех записей, что были отправлены в архив. В отличие от СЭД ECM призвана обеспечить единство информационного пространства в корпорации.

Разница и даже некоторая путаница в понятиях может быть объяснена существенными различиями между российским и западным подходами к работе с документами. Некоторое время назад вообще существовало четкое разделение: СЭД – это наши, отечественные разработки, ECM – их с функционалом, который не слишком-то востребован в российских компаниях.

» **ОПЫТ «ЮЛМАРТ»**  
(по данным компании «Первый БИТ»)

В компании «Юлмарт» был автоматизирован контур договорной работы (от подготовки договора до архивирования) департамента недвижимости. Первой реализованной задачей стало наведение порядка в архиве документов. Таким образом, было обеспечено наличие твердых копий документов по всем объектам недвижимости. Был проведен консалтинг и построен оптимальный процесс инициации, подготовки и согласования договора. Показав реальный результат за четыре месяца, «Первый БИТ» подтянула в систему смежные департаменты и за два месяца решила вопросы автоматизации выписки доверенностей, организационно-распорядительной документации, входящей/исходящей документации.

Сейчас это уже не так, хотя отличия у российских пользователей в вопросе организации делопроизводства и организации документооборота все еще остаются. «Сколько раз можно говорить, что наше делопроизводство – это наследие нашей административной системы, – восклицает Александр Бейдер. – Западные вендоры вообще не понимают таких слов, как «делопроизводство» и «документооборот», пока не пооботрут в России лет пять-десять. Делопроизводство – это наш грандиозный российский вклад в мировую культуру, сравнимый только с произведениями «Могучей кучки», балетами Дягилева, башней Шухова и блинами с красной икрой на Масленицу».

Максим Гапоненко также считает, что в этом вопросе отличия российского подхода и западного сохраняются до сих пор: «По опыту могу сказать, что я ни разу не встречал российскую компанию, в которой бы не проводилась «охота» за оригиналами документов, не важно,

договоры это или «первичка». И в этом смысле очень здорово, что СЭД завоевал умы и доверие владельцев бизнеса. Благодаря СЭД мы становимся гораздо ближе к более цивилизованному варианту документооборота, и в том числе к ЭДО».

В любом случае вряд ли стоит ломать копыта на тему определения и разграничения функционала СЭД и ЕСМ. Рынок меняется и довольно серьезно. Часто СЭД разрабатывают с модулями, покрывающими часть задач, выполняемых ЕСМ. Уже сейчас некоторые специалисты считают эти понятия практически синонимами.

При этом, если сравнивать системы электронного документооборота сегодняшнего дня с предшественниками, то, как утверждает Максим Гапоненко, выбран устойчивый курс на ЕСМ. «Важно понимать, что в любой документ – от презентации и коммерческого предложения до проекта договора и финансового отчета – инвестируется масса времени и денег. ЕСМ призвана исключить повторное инвестирование

в создание одних и тех же документов. Системы из громоздких и неповоротливых стремятся стать мобильными, легкими и простыми, для того чтобы рядовой сотрудник не мог себе представить рабочий день без такой системы, и, следовательно, дать возможность предприятию учесть все то, что ранее было не учтено», – поясняет он.

«Системы электронного документооборота, скажем, пятилетней давности сильно отличаются от современных, – подтверждает Сергей Плаунов. – В первую очередь пользовательским интерфейсом. Сейчас заказчикам крайне важно, чтобы он был современным и удобным. Очень большую роль в этом играет влияние соцсетей, которые задают довольно высокую планку по удобству, простоте и скорости работы. Поэтому в современных системах уже встроены возможности обсуждения и совместной работы над документацией. Спустя пару-тройку лет СЭД могут быть интегрированы с корпоративными соцсетями или станут очень похожими на них по функционалу».

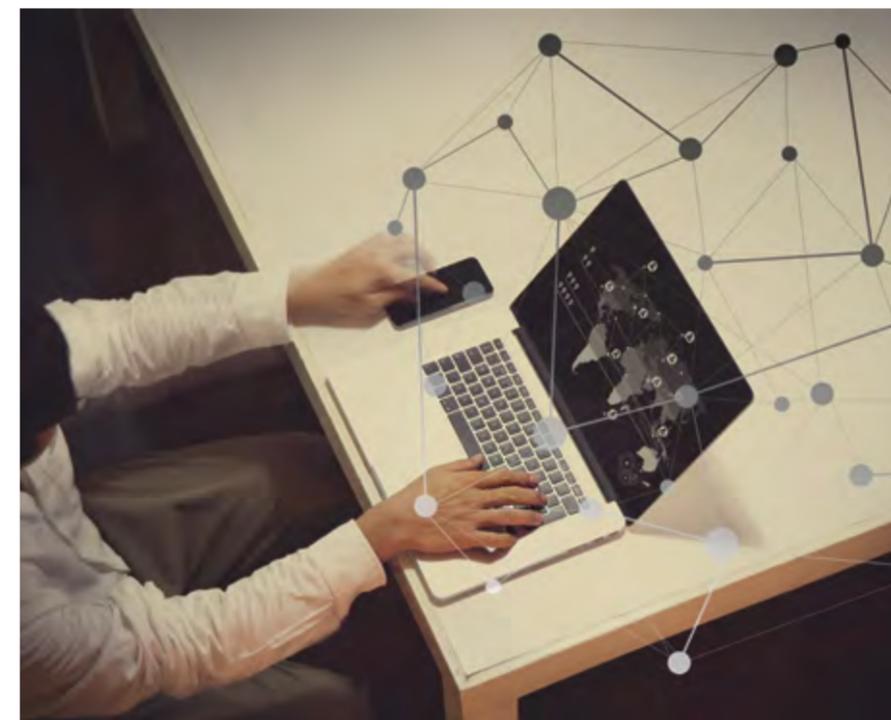
Кроме того, Сергей Плаунов предполагает, что мобильный доступ к документообороту уже стал обязательным требованием при внедрении/модернизации СЭД. Вместе с тем заказчики все больше внимания обращают на масштабируемость и гибкость настройки внедренной системы, например, возможность изменения регламентов согласования документов, структуры регистрационно-контрольных карточек, отчетности: «Это, в частности, может быть реализовано путем дополнительного внедрения BRMS-модуля (Business Rules management System), – говорит он. – Подобную «надстройку» мы внедряли в одном нефтехимическом холдинге, где BRMS реализует алгоритм делегирования полномочий с учетом ограничений по сумме совершаемых сделок. Это важно для снижения финансовых рисков и ускорения процесса согласования договоров. Для обеспечения безопасности бизнеса внедряются также инструменты защиты документов при перемещении их за пределы организации. В крупных компаниях с большим количеством файлов с конфиденциальной информацией это встречается все чаще. Речь идет об IRM-системах (Information Rights Management), позволяющих защитить документы вовне компании с помощью шифрования и выдачи соответствующих прав на чтение только конкретным людям».

Александр Бейдер предлагает еще большую степень обобщения. По его мнению, СЭД превращаются в системы управления корпоративной информацией EIM – Enterprise Information Management. Предмет их работы сместился из области административного управления в область управления бизнесом. Они обеспечивают совместное использование многих корпоративных производственных систем, единый корпоративный

репозиторий контента и, самое главное, предусматривают специализированные инструменты обработки для всех основных видов структурированной и слабо структурированной информации. «Сегодня системы электронного документооборота уже не ориентируются только на функции ввода, регистрации, управления жизненным циклом и процессами согласования документов, – поясняет он. – Мы ожидаем, что в ближайшее время произойдет существенное смещение интереса пользователей ритейла из области традиционного документооборота (договоры, счета) в область, которую на Западе называют EIM – Enterprise Information Management – управление корпоративной информацией. Концепция EIM является полноправным наследником идеологии EDMS (Enterprise Document Management) и ECM (Enterprise Content Management), к которым, собственно, и относится электронный документооборот. С помощью технологий EIM ритейл будет решать такие важнейшие задачи, как создание интернет-магазинов, архивов меди-информации, локальных (корпоративных) и глобальных (межотраслевых для ритейла и производителей товаров массового спроса) электронных каталогов продукции».

## РОССИЙСКИЕ РЕШЕНИЯ

Стоит отметить, что на рынок подобных ИТ-систем влияют не только технологии, но и политика. Сейчас актуально рассматривать воздействие политики импортозамещения, в связи с чем компании-интеграторы отмечают некоторые изменения: «Запросов на российские решения в области систем электронного документооборота действительно становится больше, – рассказывает



Сергей Плаунов, – особенно со стороны госсектора и коммерческих компаний с госучастием в связи с федеральным законом «О преференциях российскому софту», вступающим в силу 1 января 2016 года. У нас, безусловно, есть чем ответить на эти запросы. Отечественные продукты электронного документооборота давно существуют и широко применяются. Есть также open-source-технологии, которые можно взять за основу и построить необходимое бизнесу решение. В частности, мы строим облачные архивы, системы электронного документооборота и ЕСМ на базе продуктов Alfresco и JBoss».

По мнению Сергея Плаунова, еще одно влияние политики импортозамещения на рынок СЭД заключается в выборе российского решения на замену существующей устаревшей системе при условии, что сопровождение иностранного ПО становится компании не по карману.

В то же время Александр Бейдер высказывает сомнения в том, что ИТ-ландшафт существенно изменится. «Да, у нас, к сожалению, традиционно политика влияет на технику, а не наоборот, – говорит он. – Поэтому как только появилось в политическом словаре новое слово «импортозамещение», все сразу кинулись извлекать из этого маркетинговые и, по возможности, технические выгоды. Но, на мой взгляд, никаких существенных результатов это не дало. Ну как, если серьезно, можно заместить СУБД от Oracle?! То же и с системами электронного документооборота. Как работал IBM FileNet в госорганах, так и работает. Или OpenText в нефтянке – им нет альтернативы, заменить их нечем. Для того чтобы разработать что-либо сравнимое, потребуются годы и инвестиции, которых у нас нет. А те системы, которые дышали на ладан и сами по себе вымывались по техническим и другим причинам, те,

## » ОПЫТ «М.ВИДЕО»

(по данным компании «КРОК»)

Компания «М.видео» уже три года потребляет из облака «КРОК» услугу по обработке и хранению бухгалтерской документации. Речь идет об электронном архиве с возможностью поиска, просмотра, пересылки и печати документов. Проект реализован на основе ЕСМ-платформы. Необходимость в такой услуге возникла оттого, что «М.видео» – один из крупнейших ритейлеров страны с множеством контрагентов, а значит, у компании много бухгалтерской документации, которая требуется при проверках различными органами. Раньше, чтобы найти какой-то из документов, требовался поиск по папкам, коробкам, а теперь достаточно зайти в систему, найти необходимый документ по контекстному поиску и нажатием одной кнопки распечатать копию документа или отправить его

по электронной почте. При необходимости функционал архива можно интегрировать с корпоративными приложениями. При этом размещение в облаке «КРОК» гарантирует сохранность и конфиденциальность документов, а защищенный доступ к данным осуществляется при помощи любого web-браузера. На территории заказчика постоянно присутствуют специалисты «КРОК», которые получают поток бумажных документов, переводят их в электронный вид, и сотрудники «М.видео» уже на следующий день получают к ним доступ в электронном архиве. В месяц обрабатывается около 40 000 страниц. Стоимость пользования услугой за пять лет как минимум в два раза ниже совокупной стоимости владения собственным электронным архивом.

конечно, пострадали в первую очередь. Например, если ECM Documentum выводился из эксплуатации и заменялся на Alfresco в организациях, имеющих специальные требования к информационной безопасности, то там этот процесс просто стал идти еще быстрее. А там, где требуются работа с секретной информацией и сертификация изделий от ФСТЭК, там импортного ПО вообще, как правило, не было. И, похоже, не будет».

## ДОЛОЙ БУМАГУ

Выгода от повсеместного использования электронного документооборота очевидна. В каждом офисе сотрудники каждый день создают на своих компьютерах сотни документов, а затем распечатывают их. Кипы бумаг – на подпись, для ознакомления, для согласования – вот самая банальная ассоциация, связанная с офисным трудом. Убери эти кипы – и экономия налицо, как времени, так и денег. На одной только бумаге можно сэкономить несколько миллионов рублей в год. «Ритейл живет на разнице цены покупки и продажи, поэтому ему, как, может быть, никакой другой отрасли, важно снизить себестоимость бизнес-процессов. При том, без преувеличения, космическом объеме документов, с которым им приходится работать, сокращение себестоимости одного документа может принести реальные выгоды», – уверен Александр Бейдер.

Сокращение бумажного документопотока – это только верхушка, самый очевидный плюс от функционирования СЭД. Главным же удовольствием от решения становятся прозрачность и возможность контроля. «Ритейл всегда находится под пристальным вниманием регуляторов и контролирующих органов, – поясняет Александр Бейдер, – поэтому автоматизация электронного документооборота

## » МНЕНИЕ ЭКСПЕРТА



Сергей Коротков, директор по информационным технологиям ГК «Дикси»

**– Какие именно процессы осуществляет ваша СЭД? Какой функционал наиболее актуален?**

– На данный момент внедрение проекта СЭД в «Дикси» продолжается. Сегодня нами полностью реализованы процессы по разработке и согласованию договоров с контрагентами, принятию внутренних организационно-распорядительных документов. Кроме того, «Дикси» уже более пяти лет активно применяет EDI-технологии для обмена данными с поставщиками, тем самым совместно со своими партнерами повышая эффективность процессов закупки и товародвижения.

**– Возникают ли у вас какие-либо проблемы в ходе эксплуатации системы? Чего не хватает?**

– При реализации СЭД могут возникнуть затруднения, связанные с человеческим фактором и технологическими решениями, так как проект подразумевает внедрение сложной системы в уже сложившемся, привычном для пользователя порядке обработки документов. Представляя систему сотрудникам, нам было необходимо продумать мотивацию по переходу к новым видам взаимодействия с информационными системами и электронными документа-

ми и разработать систему обучения. Так, в прошлом году нами был реализован масштабный проект дистанционного обучения персонала непосредственно в магазинах. Одновременно с настройкой системы и разработкой электронных курсов нам пришлось существенно обновить инфраструктуру. Сейчас уже разработано около 20 дистанционных курсов, дающих возможность не только изучать необходимое для работы ПО, но и развивать профессиональные и личностные качества сотрудников. Второй наиболее значимой проблемой, с которой мы столкнулись при реализации СЭД, были детализация и разработка процессов (маршрутов и операций) электронного документооборота: нам предстояло осуществить реинжиниринг процессов, переведа бумажный документооборот в электронный. И третий компонент – это организационные изменения: создание центров обработки, которые позволяют оптимизировать дорогостоящую логику бумажных документов и могут быть расположены в экономически благоприятных регионах.

**– Остались ли еще проблемы с цифровой подписью? Если да, то какие?**

– На сегодняшний день мы решаем задачи, связанные не только с цифровой подписью, но и с операторами ЭДО при построении систем межкорпоративного документооборота. Так, например, не просто решить вопрос отсутствия «единой подписи» для осуществления разных видов хозяйственной деятельности.

Кроме того, существует сложность с отсутствием роуминга между операторами ЭДО, что вынуждает не только нас, но и наших поставщиков настраивать подключение с 3–4 операторами ЭДО одновременно для того, чтобы обеспечить полноту операций.

имеет важную цель – обеспечить прозрачность деятельности, сократить затраты на подтверждение соответствия требованиям регуляторов рынка. Контроль необходим, но ни ритейл как объект контроля, ни я как потребитель не заинтересованы в том, чтобы этот контроль приводил к росту издержек и, как следствие, к повышению цены товара».

За счет перехода от информации на бумажном носителе к электронным данным достигается основное преимущество системы электронного документооборота – ускорение бизнес-процессов. Опыт делится Сергей Коротков, директор по информационным технологиям ГК «Дикси»: «Возможность выстроить четкие маршруты согласования и визирования документов также



позволяет повысить прозрачность текущих процессов и принимать необходимые управленческие решения максимально оперативно». Но, как дополняет Александр Бейдер, стоит помнить, что прозрачность и контроль не могут быть обеспечены исключительно средствами СЭД. Необходима совместная работа СЭД и ERP.

## ЧТО НУЖНО РИТЕЙЛЕРУ ОТ СЭД

Что происходит, когда предприятие переходит на электронный документооборот? Документы больше не теряются. С ними одновременно могут работать большие группы людей. Делопроизводство упрощается, а количество типовых задач, которые можно стандартизировать и решать без обращения к начальству, увеличивается.

В случае когда СЭД внедряется именно ритейлером, самое

пристальное внимание нужно уделить договорному процессу в целом и срокам согласования договоров в частности. «Безусловно, СЭД решает целый комплекс задач: учитывает входящие/исходящие обращения, организационно-распорядительную документацию, создает единую базу регламентов и знаний. Однако первоочередной задачей автоматизации документооборота в ритейле является наведение порядка в договорной деятельности – от подготовки проекта договора и его выверки и согласования до перемещения его в архив», – считает Максим Гапоненко.

«Мы видим два основных направления внедрения СЭД в ритейле, – объясняет Александр Бейдер, – документооборот внутренний и внешний. Внешний документооборот содержательно отличается от внутреннего тем, что он ориентирован на потоки слабоструктурированных документов, в то время

как внутренний работает главным образом с неструктурированными документами». По его словам, в случае с внутренним документооборотом востребованы в первую очередь автоматизация договорной работы, работы со счетами поставщиков, с первичными входящими документами. «Что касается внешнего документооборота, – продолжает он, – то тут огромным спросом пользуются решения в области обеспечения юридически значимого документооборота, а также обмена сообщениями в форматах EDI. Отвечая на эти потребности, компания TerraLink разработала продукт TerraLink xDE для интеграции сервисов операторов ЭДО в производственный контур ERP-системы. Продукт обеспечивает одновременную работу почти с десятью основными операторами ЭДО, имеет интерфейс к различным производственным системам, и, конечно, специальный коннектор для SAP ERP». ♦